Регламент оказания услуг по технической поддержке МИС “MGERM”

Данный регламент содержит описание процесса оказания услуг по сопровождению Медицинской информационной системы MGERM:

Цель технической поддержки (ТП) - бесперебойное функционирование медицинской информационной системы (МИС) MGERM и своевременное консультирование Пользователей системы по всем возникающим вопросам, связанным с использованием и функционированием программы.

- Работы выполняются на основании заявок, отправляемых сотрудниками Заказчика по электронной Системе Принятия Заявок Yandex Tracker (СПЗ).
- СПЗ используется для улучшения качества обслуживания клиентов, контроля за решением заявок
- После заключения договора Заказчик получает специальный адрес электронной почты, на который нужно высылать заявки.
- Для оказания технической поддержки сервер Заказчика должен быть доступен Исполнителю по протоколу SSH с правами администратора.
- В случае, если блокировка работы связана с неисправностью сервера или сетевого оборудования, Исполнитель информирует об этом Заказчика.
- Для решения срочных заявок и консультирования используется мессенджер Telegram (приглашение в группу можно запросить у сотрудников MGERM)
- Служба технической поддержки работает с понедельника по пятницу в рабочие дни с 10 до 18 по мск.

Работа с СПЗ.

Любой пользователь МИС MGERM может зарегистрировать заявку в СПЗ. Для создании заявки нужно написать электронное письмо на адрес, полученный от сотрудников MGERM

Заявка оформляется по шаблону:

- Тема письма - краткое описание проблемы и наименование отделения в клинике (если у клиники несколько отделений)
- Тело письма - Подробное описание проблемы или задачи, с указанием логина в системе и пути воспроизведения проблемы:
  - Номер амбулаторной карты пациента
  - Номер истории болезни пациента
  - Логин в системе
  - Наименование записи
  - Наименование кнопки перехода
- Чем подробнее будет описана проблема, тем быстрее специалисты смогут ее решить.
- К заявке можно прикрепить файлы (скриншот экрана, файл отчета с ошибкой и т. п.), что значительно ускорит решение проблемы.

Сотрудники Исполнителя могут задать дополнительные уточняющие вопросы в ответных

письмах на заявку в виде комментария или запроса уточняющей информации, при этом на почту Заказчикам придет соответствующее уведомление. Решение проблемы возможно после ответа Заказчика.

Приоритеты задач.

Приоритет задачи	Срочность	Срок исполнения	Условия выполнения
Блокировка	Ошибка в программе полностью блокирует работу клиники	Не более 5-ти часов	Сообщение о блокирующей ситуации передается в Telegram и вся информация и комментарии ведутся через Telegram. Можно продублировать заявку по телефону 8495 120 04 15 доб 102
Частичная блокировка	Ошибка блокирует работу некоторого функционала системы	Не более 48 часов	Заявка заносится в СПЗ путем отправки письма на почту
Ошибка работы	Блокировки работы нет, одна из функций работает некорректно	3-5 рабочих дня	Заявка заносится в СПЗ путем отправки письма на почту
Мелкое исправление	Задача на простое обновление (опечатка, дополнение классификатора и т.п.)	3-5 рабочих дней	Заявка заносится в СПЗ путем отправки письма на почту
Дополнительные настройки	Добавление протоколов, форма, классификаторов, правил, изменение настроек	3-10 рабочих дней	Заявка заносится в СПЗ путем отправки письма на почту
Новые функции, доработки	Изменения интерфейса и логики работы программы, интеграция с новыми (не описанными в договоре внедрения) внешними информационными системами и приборами, которые не входят в регламент технической поддержки	от 15 рабочих дней	Срок исчисляется с момента перевода статуса заявки “в работе” Заявки берутся в работу после завершения тестирования и принятия заказчиком предыдущих заявок этого типа.
Новый отчет	Нужен новый отчет		

Приоритет устанавливается Заказчиком и корректируется Исполнителем, в спорных случаях согласуется совместно.

Заявкам с большим приоритетом принимаются в работу ежедневно, не позднее 3-х суток с момента появления. При «запросе дополнительной информации» срок ожидания вычитается из срока исполнения заявки.

МИС MGERM работает с использованием интернет браузера. Браузер, для которого разрабатывается система - Google Chrome последней версии. Корректная работа системы в других браузерах не гарантируется. В редких случаях ошибка в работе программы вызвана ошибкой после автоматического обновления браузера. Такая проблема, как правило, не может быть решена сотрудниками Исполнителя. В этом случае Исполнитель информирует Заказчика

об этом.

Часть функционала МИС MGERM реализовано с использованием языка программирования JavaScript и выполняется в браузере Пользователя на его компьютере. Для ускорения загрузки кода программы браузер может сохранять его в памяти компьютера и после изменение внесений изменений программистами бывает необходимо очистить кэш браузера.

Статус заявок.

О каждом событии в СПЗ (регистрация, уточнение, закрытие заявки после решения вопроса) пользователь получает уведомление на почту, с которой была отправлена заявка

Открыто	Заявка открыта и готова к началу решения
В работе	В данный момент по этой задаче ведется активная работа назначенным лицом
Открыто повторно	Задача была однажды решена, но решение было признано некорректным. Здесь задачи отмечаются как назначенные либо как решенные.
Ожидание тестирования клиентом	Заявка решена согласно описанию заказчика. Код изменений перенесен на тестовую среду заказчика. Ожидается ответное письмо от клиента с подтверждением выполнения либо с корректировками
Закрыто	Эта задача считается завершенной, решение правильное. Код обновлен на основной среде. Закрытые задачи можно вновь открыть
Проверено, ошибок нет	В реализованном функционале не обнаружено ошибок
Найдена ошибка	В реализованном функционале найдена ошибка работы либо потребовалась доработка от клиента. Статус заявки переведен в режим “В работе”
Перенос на основную среду	Код основной системы будет обновлен в ближайшее время
Запрошена дополнительная информация	Запрошена уточняющая информацию у клиента
Дубликат	Заявка является дубликатом другой заявки. Решение данной заявки будет происходить в основной заявке
Невыполнимо	Заявка не реализуема либо ее функционал противоречит логике системы
Отменено в связи с невозможностью выполнения	Заявка не будет выполнена по другим причинам

Информация об обновлениях и устранении ошибок автоматически высылается на почту, с которой была оформлена заявка.

Работа над заявками в статусе “Ожидание тестирования” и “Запрошена дополнительная информация” приостанавливается до ответа Заказчика.

Дополнительные положения:

- Во избежание сбоев в работе МИС MGERM все изменения кода программы (новые функции, доработки и отчеты) производятся на тестовой среде.
- При готовности задачи выставляется статус “ожидание тестирования”.
- Перенос изменений на основной сервер, с которым работают все сотрудники клиники, производится после проверки и принятия заказчиком доработок на тестовой среде ответственным сотрудником Заказчика. Для переноса изменений на основную среду нужно написать письмо с подтверждением на почту в ответ на письмо от СПЗ с указанием того, что функционал проверен и ошибок не обнаружено
- После закрытия заявки работы по заявке считаются выполненными.
- Некритические заявки могут быть отложены по выполнению на срок до 14 рабочих дней по усмотрению Исполнителя.
- К доработкам относятся изменения интерфейса и логики работы программы, которые невозможно произвести с помощью изменений настроек ПО, а так же интеграция с новыми (не описанными в договоре внедрения) внешними информационными системами и приборами не входят в регламент технической поддержки.
- Если в течении 10 рабочих дней после перевода заявки в статус “Ожидание тестирования” или “Запрошена дополнительная информация” от клиента не поступит ответа, заявка считается отмененной и будет переведена в статус “Закрыто из-за отсутствия ответа”
- Любой дополнительный комментарий к заявке со статусами “Завершено”, “Дубликат”, “Отменено в связи с невозможностью выполнения”, “Невыполнимо”,“Закрыто из-за отсутствия ответа” будет автоматически проигнорирован системой. Если нужны корректировки по старым заявкам, нужно оформить новую заявку с указанием номера корректируемой заявки в теле письма

From:
http://mgdemo.ru:5555/ - **МИС Mgerm**

Permanent link:
http://mgdemo.ru:5555/doku.php?id=legal:regulations&rev=1716201613

Last update: **20-05-2024 10:40**